

dr Dorota Sikora-Fernandez,

Katedra Zarządzania Miastem i Regionem, Uniwersytet Łódzki

Sikora-Fernandez D., *Oferta gmin w zakresie usług cyfrowych na platformie ePUAP*¹

Streszczenie

Wykorzystywanie zaawansowanych technologii informacyjno-komunikacyjnych w administracji publicznej staje się coraz bardziej powszechne na świecie. Przynosi wymierne korzyści zarówno dla samej administracji (niższe koszty jej funkcjonowania, lepsza komunikacja z jej interesariuszami), jak i dla obywateli (oszczędność czasu, kosztów dojazdu do urzędu, krótszy czas zrealizowania sprawy). W warunkach polskich jednak niewiele gospodarstw domowych (w porównaniu z krajami UE) korzysta z elektronicznych kontaktów z administracją publiczną. Przyczyn takiego stanu należy upatrywać w niskiej atrakcyjności platformy e-usług publicznych. W artykule podjęto próbę identyfikacji i analizy sposobu komunikacji obywatela z urzędem oraz samych usług publicznych świadczonych przez administrację w drodze elektronicznej.

¹ Artykuł powstał w wyniku realizacji projektu sfinansowany ze środków Narodowego Centrum Nauki przyznanych na podstawie decyzji nr 2011/03/B/HS4/03892. Powstał w oparciu o rozdział pt.: Inteligentne rozwiązania w obszarze administracji publicznej, w: Zarządzanie w polskich miastach zgodnie z koncepcją smart city, Stawasz D., Sikora-Fernandez D. (red.), Placet, Warszawa 2015.

Wstęp

Administracja publiczna pełni wobec obywateli służebną rolę, jest organizacją odnoszącą się do zarządzania sprawami publicznymi. Jak każda organizacja posiada konkretną, uporządkowaną strukturę oraz określone atrybuty. Należą do nich źródła finansowania oparte na funduszach publicznych oraz źródła władzy ściśle związane z publiczną własnością środków i mandatem politycznym ugrupowania, które sprawuje władzę². W państwie pełni rolę organizatorską, wykonawczą oraz operacyjną³, a na jej zakres składają się zadania realizowane przez państwo oraz jednostki samorządu terytorialnego.

Postępująca globalizacji i rozwój zaawansowanych technologii informacyjno-komunikacyjnych stawiają przed administracją publiczną nowe wyzwania w zakresie poprawy jakości zarządzania i obsługi obywatela. Zakłada się, że poprawa ta zależy od czynników związanych z informatyzacją administracji i cyfryzacją państwa. Administracja elektroniczna (jako e-Government) stała się przedmiotem dyskursu politycznego już w 2000 roku, przy okazji wejścia w życie Strategii Lizbońskiej, która zainspirowała szereg programów dotyczących informatyzacji administracji publicznej. W obecnej perspektywie Strategia Europa 2020 oraz jej inicjatywy przewodnie mają wyznaczać ramy działań zmierzających do ujednolicenia rynku cyfrowego dzięki technologiom komunikacyjno-informacyjnym, co w długim okresie ma przynieść wymierne korzyści związane z otwartą i przejrzystą e-administracją⁴.

Elektroniczna administracja publiczna jest zintegrowanym działaniem, którego celem jest obniżenie kosztów funkcjonowania administracji, na podstawie zastosowania technik IT między innymi w komunikacji pomiędzy urzędem a innymi podmiotami. Jej prawidłowe funkcjonowanie zapewnia platforma informatyczna, bezpieczny sposób uwierzytelniania oraz rejestr pozwalający na gromadzenie informacji⁵. W literaturze przedmiotu definiowana jest także jako instrument działań publicznych, potencjalnie zdolny do rozwiązywania problemu publicznego oraz kształtujący relacje pomiędzy instytucjami a obywatelami⁶.

Celem niniejszego artykułu jest identyfikacja i analiza dostępu do usług publicznych świadczonych przez polskie gminy w drodze elektronicznej oraz określenie poziomu

² Bednarczyk M., *Organizacje publiczne. Zarządzanie konkurencyjnością*, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2001

³ Izdebski H., *Badania nad administracją publiczną*, w: Hausner J. (red.), *Administracja publiczna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 14.

⁴ Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, https://mac.gov.pl/files/pzip_ostateczny.pdf data dostępu 15.02.2015r., s. 12.

⁵ Papińska-Kacperek J., *Usługi cyfrowe. Perspektywy wdrożenia i akceptacji cyfrowych usług administracji publicznej w Polsce*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, 2013, s. 80-81.

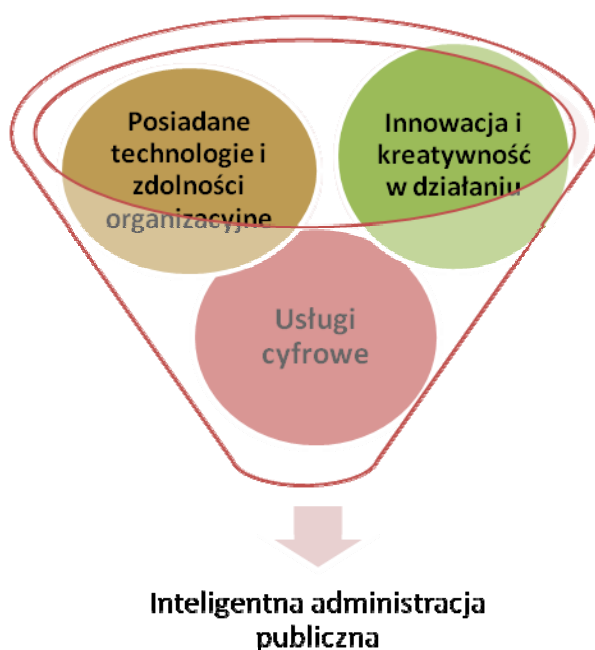
⁶ Sorrentino M., de Marco, M., *Implementing e-government in hard times: When the past is wildly at variance with the future*, *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 18(2013), s. 335.

dojrzałości relacji elektronicznych na linii urząd-obywatel. Tekst powstał w wyniku badań prowadzonych w latach 2012-2014 w ramach projektu pt.: „Koncepcja smart city jako wyznacznik podejmowania decyzji związanych z funkcjonowaniem i rozwojem miasta” finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki.

Elektroniczna administracja publiczna – podstawy prawne i organizacyjne

Istotą administracji inteligentnej jest z między innymi wykorzystanie technologii informatycznych i telekomunikacyjnych w procesie obsługi klienta zewnętrznego urzędu oraz w organizacji pracy urzędu. Ponadto jej cechą jest zdolność do tworzenia wiedzy i stosowania jej w praktyce, w aspekcie zasobów ludzkich oraz instrumentów posiadanych i wykorzystywanych w celu realizacji zadań.

Rys. 1. Zestaw atrybutów inteligentnej administracji publicznej



Źródło: Opracowanie własne

Jednym z jej przejawów jest wykorzystywanie technik ICT do prowadzenia rejestrów publicznych, poboru podatków, wydawania różnego rodzaju dokumentów oraz realizacji ustawowych zadań. Informatyzacja przynosi korzyści nie tylko dla obywateli, którzy korzystając z elektronicznych platform dostępu do usług unikają osobistych wizyt w urzędzie, ale także dla samej administracji. Wymierne efekty związane z zastosowaniem zaawansowanych technologii przejawiają się przede wszystkim w oszczędności czasu

i zasobów w procesie świadczenia usług. Są również związane z podniesieniem jakości usług, chociażby poprzez zwiększenie przejrzystości podejmowanych działań.

Bank Światowy zdefiniował elektroniczną administrację publiczną jako jednostkę publiczną, która wykorzystuje technologie informacyjne w kontaktach z obywatelem, podmiotem gospodarczym oraz innymi organizacjami sektora państwowego i pozarządowego, w celu podwyższenia jakości usług i poprawy efektywności zarządzania w administracji publicznej⁷

W warunkach polskich funkcjonowanie elektronicznej administracji publicznej reguluje ustawa o informatyzacji⁸. W dokumencie ustalono między innymi zasady funkcjonowania systemów teleinformatycznych, jakie mogą być używane do realizacji zadań publicznych, określono także ich minimalne wymagania i specyfikacje, sposoby wymiany i gromadzenia informacji w postaci elektronicznej oraz formy kontroli projektów informatycznych o publicznym zastosowaniu. Przepisy dotyczą podmiotów sektora publicznego⁹, które realizują zadania publiczne, jak również innych organizacji, którym na podstawie odpowiednich przepisów powierzono lub zlecono realizację zadań publicznych¹⁰.

Do jej prawidłowego funkcjonowania niezbędna jest platforma informatyczna, bezpieczny sposób uwierzytelniania oraz rejestr pozwalający na gromadzenie informacji¹¹. W literaturze przedmiotu wskazuje się, poza aspektem finansowym, na szereg zalet funkcjonowania administracji elektronicznej. Należą do nich:

- transparentność działania,
- dokładność w podejmowaniu decyzji,
- stały dostęp do informacji i możliwość rozpoczęcia realizacji sprawy w każdym momencie,
- ograniczenie korupcji.

Modernizacja oraz budowa nowych systemów teleinformatycznych wpisuje się w unijne i krajowe cele strategiczne w obecnym okresie programowania. Ujednolicenie rynku cyfrowego oraz usług publicznych dzięki technologiom komunikacyjno-informacyjnym przewiduje Strategia Europa 2020 oraz Europejska Agenda Cyfrowa czy Unia Innowacji,

⁷ <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,menuPK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html> data dostępu 15.02.2015 r.

⁸ Ustawa o informatyzacji działalności niektórych podmiotów realizujących zadania publiczne z dnia 17 lutego 2005 roku, Dz. U. nr 64, poz. 565, z późniejszymi zmianami.

⁹ Za wyjątkiem przedsiębiorstw państwowych, spółek handlowych, służb specjalnych, Kancelarii Sejmu, Kancelarii Senatu, Kancelarii Prezydenta RP oraz Narodowego Banku Polskiego.

¹⁰ Ustawa ma zastosowanie do tych podmiotów, którym powierzono lub zlecono realizację zadań publicznych, i które to podmioty zobowiązane są wymiany informacji z podmiotami niebędącymi organami administracji rządowej.

¹¹ Papińska-Kacperek J., Usługi cyfrowe. Perspektywy wdrożenia i akceptacji cyfrowych usług administracji publicznej w Polsce, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, 2013, s. 80-81.

będące inicjatywami przewodnimi strategii¹². Parlament Europejski także wskazał na potrzebę stworzenia spójnego unijnego prawa dotyczącego wzajemnego uznawania uwierzytelniania elektronicznego, identyfikacji elektronicznej i podpisu elektronicznego w funkcjonowaniu administracji publicznej na potrzeby transgranicznych usług administracyjnych na terenie Unii Europejskiej. Innowacyjne usługi publiczne o charakterze transgranicznym są jednym z priorytetów unijnych, a zaawansowane technologie komunikacyjno-informacyjne (ICT) mają wspierać osiągnięcie celów Strategii Europa 2020.

Konkretne działania w zakresie wykorzystywania zaawansowanych technologii na potrzeby administracji publicznej wymienia eGovernment Action Plan na lata 2011-2015¹³. Należą do nich:

- poprawa procesów organizacyjnych w administracji publicznej, poprzez szybsze przetwarzanie informacji oraz wzrost kompetencji i umiejętności urzędników uczących się na bazie doświadczeń w różnych krajach europejskich,
- zmniejszenie obciążeń administracyjnych, poprzez inteligentne wykorzystanie informacji o obywatelach i stosowanie zasady, że daną informację pobiera się od obywatela i rejestruje tylko raz,
- stworzenie energooszczędnej administracji (Green Government), poprzez np. prowadzenie videokonferencji zamiast podróży oraz elektroniczną archiwizację dokumentów.

Monitoring wdrażania i rozwoju e-administracji będzie odbywał się poprzez osiągnięcie następujących wskaźników:

- wzrost do końca 2015 roku poziomu wykorzystania e-usług publicznych do 80% w przypadku przedsiębiorstw i do 50% przez obywateli,
- możliwość zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej z dowolnego miejsca w Unii Europejskiej,
- ułatwienie obywatelom za pomocą e-usług podejmowania nauki i pracy, zamieszkania i przechodzenia na emeryturę w dowolnym miejscu Unii Europejskiej.

Wyzwania, przed jakimi stanęła Polska w zakresie rozwoju społeczeństwa informacyjnego i tworzenia przyjaznej administracji elektronicznej dotyczyły określenia prawno-organizacyjnych ram funkcjonowania administracji elektronicznej oraz długookresowych celów jej rozwoju. Pierwszym krokiem w tym kierunku było utworzenie

¹² Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, https://mac.gov.pl/files/pzip_ostateczny.pdf, data dostępu 15.02.2015r., s. 12.

¹³ eGovernment Action Plan na lata 2011-2015

w 2011 roku Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji (MAC), powstałego poprzez przekształcenie części dotychczasowego Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz Ministerstwa Infrastruktury. W katalogu kompetencji nowopowstałej instytucji znalazły się sprawy związane z administracją publiczną i samorządem terytorialnym, e-administracją, społeczeństwem informacyjnym, pocztą i telekomunikacją, mniejszościami narodowymi i wyznaniem¹⁴. Następnie, w kolejnym roku, powstał Komitet Rady Ministrów do Spraw Cyfryzacji, którego zadaniem stało się koordynowanie realizacji międzyresortowych projektów informatyzacyjnych w administracji publicznej. W tym samym roku przygotowano Strategię Sprawne Państwo¹⁵, której głównym celem stało się zwiększenie skuteczności i efektywności państwa otwartego na współpracę z obywatelami. W zakresie tworzenia e-administracji, strategia definiuje następujące cele szczegółowe:

- otwarty rząd – poprzez wprowadzenie zasady pełnego i otwartego dostępu do informacji publicznej i możliwości jej wykorzystania oraz szeroko pojęte zaangażowanie obywateli w proces rządzenia;
- zwiększenie sprawności instytucjonalnej państwa – poprzez doskonalenie funkcjonowania samorządu terytorialnego, optymalizację struktur administracji rządowej oraz zwiększenie efektywności funkcjonowania urzędów administracji publicznej między innymi poprzez wykorzystanie zaawansowanych technologii;
- efektywne świadczenie usług publicznych – w zakresie stworzenia sprawnego systemu ochrony zdrowia, ochrony praw konsumentów, szerokiego dostępu do usług prawnych i konsularnych, standaryzacji i zarządzania usługami publicznymi, uwzględniając technologie cyfrowe, powszechnego dostępu do Internetu oraz zbudowania sprawnie funkcjonujących rejestrów publicznych¹⁶.

W strategii założono również, że w 2020 roku odsetek obywateli korzystających z Internetu w kontaktach z administracją publiczną, jak również przekazujących wypełnione formularze drogą elektroniczną wzrośnie do poziomu pozwalającego usytuować Polskę w pierwszej siódemce krajów Unii Europejskiej. Obecnie jedynie 27% gospodarstw domowych w Polsce korzysta z e-administracji, ograniczając się w swoich działaniach do poszukiwania informacji na stronach internetowych urzędów¹⁷ (w Unii Europejskiej z usług

¹⁴ Boni M. (red.), Państwo 2.0 Nowy start dla e-administracji, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Warszawa 2012, https://mac.gov.pl/files/wp-content/uploads/2012/04/MAC-Panstwo-2-0-Nowy-start-dla-e-administracji-4-2012_raport_web.pdf, s. 16.

¹⁵ Strategia Sprawne Państwo 2020, <https://mac.gov.pl/files/wp-content/uploads/2011/12/SSP-20-12-2012.pdf>

¹⁶ tamże

¹⁷ Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Informacja sygnalna. Główny Urząd Statystyczny, Warszawa, 2014.

e-administracji korzysta prawie połowa obywateli¹⁸). Ponadto założono, że wszystkie urzędy administracji publicznej będą korzystały z systemu elektronicznego zarządzania dokumentacją. Na chwilę obecną z systemu takiego korzysta ponad 40% urzędów¹⁹.

Wprowadzenie jednolitych zasad funkcjonowania e-administracji jest też jednym z priorytetów średniookresowej Strategii Rozwoju Kraju z 2012 roku. Strategia przewiduje utworzenie jednego centrum informatycznego dla administracji rządowej, jak również konieczność cyfryzacji administracji w celu utworzenia procesów administracyjnych oraz udostępnienie jak najszerszego zakresu usług publicznych świadczonych w drodze elektronicznej. Wśród niezbędnych działań wymienionych w strategii znajduje się między innymi rozwijanie Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP).

W procesie komunikacji elektronicznej pomiędzy urzędem a obywatelem istotne jest zdefiniowanie cech dokumentu elektronicznego. Dokumentem elektronicznym jest, zgodnie z wytycznymi Komisji Europejskiej, zbiór danych wprowadzonych lub przechowywanych na dowolnym nośniku przez system informatyczny lub podobny układ. Dane te muszą być możliwe do odczytania lub wyświetlenia przez osobę lub inne urządzenie informatyczne²⁰. W Polsce wraz z wejściem w życie ustawy o informatyzacji²¹ zdefiniowano dokument elektroniczny jako stanowiący odrębną całość znaczeniową zbiór danych uporządkowanych w określonej strukturze wewnętrznej i zapisany na informatycznym nośniku danych. Ta „określona struktura wewnętrzna” dokumentu określona jest przez jego strukturę fizyczną, czyli odpowiedni format zapisu dokumentu (w tym jego kodowania i szyfrowania) oraz strukturę logiczną, czyli odpowiednie ułożenie informacji w samej treści dokumentu. Powyższa definicja budzi jednak wątpliwości o charakterze prawnym. Nie określono bowiem charakteru dokumentu w momencie jego przesyłania, a brak konieczności opatrzenia go podpisem elektronicznym powoduje niepewność w stosunku do możliwości korzystania z niego w każdej sytuacji²².

Podstawowym narzędziem identyfikującym uczestników procesu wymiany dokumentów elektronicznych jest podpis elektroniczny. Możliwości prawne zastosowania dokumentu z podpisem elektronicznym w formie równoważnej do dokumentu tradycyjnego,

¹⁸ <http://www.outsourcingportal.pl/pl/outsourcing/badania-i-raporty/raport-komisji-europejskiej-o-e-administracji-aby-sprostac-coraz-wiekszym-oczekiwaniom-obywateli-potrzebne-sa-dalsze-usprawnienia.html>, data dostępu 14.06.2015 r.

¹⁹ Strategia Sprawne Państwo 2020, <https://mac.gov.pl/files/wp-content/uploads/2011/12/SSP-20-12-2012.pdf>, s. 104.

²⁰ Załącznik do decyzji Komisji nr 2004/563/WE z 7 lipca 2004 r. zmieniającej jej regulamin wewnętrzny, Dz. Urz. UE L251 z dnia 27 lipca 2004 r.

²¹ Ustawa o informatyzacji działalności niektórych podmiotów realizujących zadania publiczne z dnia 17 lutego 2005 roku, Dz. U. nr 64, poz. 565, z późniejszymi zmianami.

²² Kotecka S., Prawne aspekty nowych regulacji w obszarze dokumentu elektronicznego, www.elektroniczna-administracja.pl/index.php?option=com... data dostępu 10.02.2015 r.

charakteryzującego się zazwyczaj pieczętą i/lub podpisem odręcznym w Polsce wynikają z ustawy o podpisie elektronicznym²³. Został on tam zdefiniowany, jako dane w postaci elektronicznej, dołączone do dokumentu i służące identyfikacji osoby składającej podpis elektroniczny. Aby podpis ten był bezpieczny, musi być przyporządkowany wyłącznie do osoby składającej go oraz sporządzany przy pomocy karty procesorowej lub tokena USB wraz ze specjalnym oprogramowaniem.

Liczba i jakość świadczenia elektronicznych usług publicznych są miarą sprawności i otwartości funkcjonowania państwa. Sam proces informatyzacji administracji odbywa się na trzech poziomach świadczenia usług publicznych. Na najniższym poziomie - informacyjnym - za pomocą wykorzystywanych technologii przekazywane są podstawowe informacje dotyczące funkcjonowania administracji publicznej oraz wykonywanych przez nią zadań. Narzędziem do tego służącym jest strona internetowa konkretnego urzędu, zawierająca istotne dla obywatela dane. Na tym poziomie możliwe jest również pobranie formularzy wniosków niezbędnych do realizacji sprawy urzędowej. Drugi poziom, interakcyjny, polega na dwukierunkowej komunikacji pomiędzy urzędem a obywatelem, który może za pomocą odpowiedniej platformy internetowej pobrać niezbędne formularze wniosków, a następnie złożyć je drogą elektroniczną w urzędzie. Na najwyższym poziomie - transakcyjnym, zapewniona jest pełna obsługa realizowanej sprawy, począwszy od złożenia wniosku do wydania decyzji lub dokumentu w formie elektronicznej²⁴.

Usługi publiczne na platformie ePUAP

Funkcjonowanie platformy usług administracji publicznej w Polsce i jej ramy prawne określiła ustawa o informatyzacji²⁵. Zgodnie z zapisami ustawy platforma jest systemem teleinformatycznym, za pomocą którego instytucje publiczne udostępniają e-usługi przez pojedynczy punkt dostępowy w sieci. Oznacza to ponadsektorowe podejście do świadczenia usług publicznych za pomocą narzędzi elektronicznych, w obszarach, w których usługi te w tradycyjnej formie realizowane są przez urzędy różnie umiejscowione w strukturze administracyjnej oraz w wymiarze terytorialnym. Do najważniejszych funkcji systemu można zaliczyć:

²³ Ustawa o podpisie elektronicznym z dnia 18 września 2001 roku, Dz. U. nr 130, poz. 1450.

²⁴ Sikora-Fernandez D., *Inteligentna administracja publiczna jako element „smart cities” w Polsce*, w: *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu* (285), Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, 2013, ss. 103-112.

²⁵ Ustawa o informatyzacji działalności niektórych podmiotów realizujących zadania publiczne z dnia 17 lutego 2005 roku, Dz. U. nr 64, poz. 565, z późniejszymi zmianami.

- funkcję informacyjną – polegającą na dostarczeniu obywatelowi informacji o rodzaju sprawy oraz możliwości i sposobach jej zrealizowania,
- funkcję integracyjną - pozwalającą na stworzenie wspólnej dla wszystkich urzędów, spójnej listy dostępnych usług publicznych realizowanych w formie elektronicznej oraz na wskazanie miejsca jej załatwienia przez Internet,
- funkcję brokera informacji – wynikającą z wymiany i walidacji danych przechowywanych w rejestrach stworzonych przez administrację publiczną, a także z pozwalającą na dostarczanie zestandaryzowanych schematów i narzędzi komunikacyjnych.

Identyfikacja użytkowników ePUAP, a tym samym fizyczne umożliwienie im korzystania z usług dostępnych za jej pomocą, odbywa się poprzez stworzenie zaufanego profilu, będącego odpowiednikiem bezpiecznego podpisu elektronicznego, czyli zestawu informacji identyfikujących i opisujących użytkownika platformy. Wykorzystując profil zaufany i składając na dokumencie elektronicznym podpis potwierdzony tym profilem każdy użytkownik może zrealizować sprawę administracyjną drogą elektroniczną, bez konieczności udawania się do konkretnego urzędu.

Sprawy możliwe do zrealizowania za pośrednictwem ePUAP zostały pogrupowane w katalogu zdarzeń życiowych, obejmującym takie obszary życia obywatelskiego, jak praca i zatrudnienie, przedsiębiorczość, edukacja, podatki, opłaty, cła, sprawy obywatelskie, zdrowie,

rolnictwo, prawo i sądownictwo, motoryzacja i transport, budownictwo i mieszkania, pomoc społeczna, geodezja i kartografia, ochrona środowiska, kultura, sport i turystyka, bezpieczeństwo narodowe, infrastruktura, statystyki, dofinansowanie z funduszy UE, dotacje oraz usługa centralna (dzięki której można wysłać pismo do dowolnego urzędu). Podstawowym założeniem funkcjonowania platformy jest niezależność urzędów w wyborze udostępnionych na niej usług.

Z danych Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji wynika, że liczba usług publicznych dostępnych za pośrednictwem platformy systematycznie rośnie, niemniej jednak usługi te wykonywane są w niewielkim zakresie²⁶.

Dostępność wybranych usług publicznych na ePUAP realizowanych przez poszczególne gminy obrazuje poniższa tabela.

²⁶ Boni M. (red.), Państwo 2.0 Nowy start dla e-administracji, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Warszawa 2012, https://mac.gov.pl/files/wp-content/uploads/2012/04/MAC-Panstwo-2-0-Nowy-start-dla-e-administracji-4-2012_raport_web.pdf, s. 44.

Tab.1. Wybrane usługi publiczne realizowane przez gminy za pośrednictwem ePUAP w 2015 roku w Polsce.

Usługi	Liczba urzędów gminnych/powiatowych/wojewódzkich	% wszystkich urzędów odpowiedzialnych za realizację zadania
Wniosek o nadanie/zmiana numeru PESEL	37	1,49
Zgłoszenie zamiaru głosowania korespondencyjnego przez niepełnosprawnego wyborcę	2	0,08
Dopisanie do spisu wyborców	555	22,39
Złożenie wniosku o "becikowe"	87	3,51
Wyjaśnienie wątpliwości co do decyzji organu administracji publicznej	1	0,04
Sporządzenie aktu zgonu	120	4,84
Wpisanie zagranicznego aktu urodzenia do polskich ksiąg	103	4,15
Zaświadczenie do ślubu konkordatowego	15	0,61
Zaświadczenie do zawarcia związku małżeńskiego za granicą	112	4,52
Wydanie odpisu lub zaświadczenia z ksiąg stanu cywilnego	196	7,91
Wydanie prawa jazdy po raz pierwszy	120	38,22
Wydanie wtórnika prawa jazdy	40	12,74
Wydawanie międzynarodowego prawa jazdy	24	7,64
Czasowa rejestracja pojazdu	42	13,38
Rejestracja pojazdów używanych zakupionych na terenie RP	38	12,10
Rejestracja pojazdów używanych sprowadzonych z zagranicy	28	8,92
Wydanie wtórnika dowodu rejestracyjnego	27	8,60

Źródło: Opracowanie własne na podstawie www.epuap.gov.pl, (stan na styczeń 2015 r.)

Powyższa tabela stanowi jedynie wybraną próbę oferowanych przez administrację e-usług. Trudno jednak w przypadku, gdy mniej niż 50% instytucji odpowiedzialnych za realizację jakiegoś zadania oferuje je w formie elektronicznej, mówić o jego powszechnym, ogólnokrajowym charakterze. W raporcie Państwo 2.0²⁷ zidentyfikowano szereg problemów ograniczających powszechne i sprawne funkcjonowanie platformy. Jedną z głównych barier jest zbyt mała liczba użytkowników, wynikająca z niedostatecznej wiedzy na temat funkcjonowania Profilu Zaufanego oraz braku dostatecznych korzyści z jego posiadania. Niewystarczająca liczba usług dostępnych na platformie oraz niektóre przepisy ograniczające

²⁷ tamże, s. 45.

możliwość realizowania sprawy do osobistego stawiennictwa powodują w większości przypadków konieczność odbycia wizyty w urzędzie.

Zakończenie

Nie ulega wątpliwości, iż zmiana sposobu dostarczania usług przed władze publiczne wymaga sformalizowania tych usług i skodyfikowania ich za pomocą zaawansowanych technologii, a sama cyfryzacja powoduje, że koszty ich świadczenia są niższe. Wdrożenie nowych, zaawansowanych technologii do systemu obsługi klienta w administracji publicznej ma służyć podniesieniu jakości komunikacji na linii urząd - obywatel oraz obniżeniu kosztów funkcjonowania administracji. Władze publiczne muszą jednak zmierzyć się z wyzwaniem odpowiedniego wyboru konkretnych technologii, które będą przydatne w kontakcie elektronicznym. Jest to trudne z uwagi na częsty brak niezbędnych umiejętności technicznych zarówno samych pracowników administracji publicznej, jak odbiorców danych usług.

Ponadto wskazuje się na problem związany z niewłaściwym ukierunkowaniem realizacji usług, co między innymi prowadzi do braku popytu na te usługi. Mała liczba usług udostępnionych na platformie oraz dostępność tych najmniej „atrakcyjnych” dla obywatela, wraz z mało przyjaznym i mało intuicyjnym sposobem wyszukiwania spraw możliwych do zrealizowania kształtują negatywny wizerunek ePUAP. Powoduje to dalsze ograniczenia – podmioty publiczne, nie będąc odpowiednio zmotywowane do udostępniania usług, robią to jedynie w minimalnym zakresie, tak aby wywiązać się z ustawowych zobowiązań. Niedostateczna kampania informacyjna dotycząca zalet z korzystania z platformy, jak i jej niekorzystny wizerunek wynikają zapewne z braku podmiotu koordynującego działania promocyjne w tym zakresie. Ponadto problemem jest brak standaryzacji wystawianych usług oraz brak ich weryfikacji pod kątem poprawności.

Bibliografia

1. M. Bednarczyk, Organizacje publiczne. Zarządzanie konkurencyjnością, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2001.
2. M. Boni (red.), Państwo 2.0 Nowy start dla e-administracji, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Warszawa 2012, https://mac.gov.pl/files/wp-content/uploads/2012/04/MAC-Panstwo-2-0-Nowy-start-dla-e-administracji-4-2012_raport_web.pdf.
3. H. Izdebski, *Badania nad administracją publiczną*, w: J. Hausner (red.), *Administracja publiczna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.

4. J. Papińska-Kacperek, Usługi cyfrowe. Perspektywy wdrożenia i akceptacji cyfrowych usług administracji publicznej w Polsce, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, 2013..
5. D. Sikora-Fernandez, *Inteligentne rozwiązania w obszarze administracji publicznej*, w: Zarządzanie w polskich miastach zgodnie z koncepcją smart city, D. Stawasz, D. Sikora-Fernandez (red.), Placet, Warszawa 2015.
6. M. Sorrentino, M. de Marco, Implementing e-government in hard times: When the past is wildly at variance with the future, *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*, 18(2013).
7. Ustawa o informatyzacji działalności niektórych podmiotów realizujących zadania publiczne z dnia 17 lutego 2005 roku, Dz. U. nr 64, poz. 565, z późniejszymi zmianami.
8. Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa, Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, https://mac.gov.pl/files/pzip_ostateczny.pdf, data dostępu 15.02.2015r.
9. Strategia Sprawne Państwo 2020, <https://mac.gov.pl/files/wp-content/uploads/2011/12/SSP-20-12-2012.pdf>,
10. Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Informacja sygnałna. Główny Urząd Statystyczny, Warszawa, 2014.
11. Załącznik do decyzji Komisji nr 2004/563/WE z 7 lipca 2004 r. zmieniającej jej regulamin wewnętrzny, Dz. Urz. UE L251 z dnia 27 lipca 2004 r.
12. eGovernment Action Plan na lata 2011-2015.
13. <http://www.outsourcingportal.pl/pl/outsourcing/badania-i-raporty/raport-komisji-europejskiej-o-e-administracji-aby-sprostac-coraz-wiekszym-oczekiwaniom-obywateli-potrzebne-sa-dalsze-usprawnienia.html>, data dostępu 14.06.2015 r.
14. <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,menuPK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html>, data dostępu 15.02.2015 r.